

## Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

### User Information

<b>Name:</b>	Anonymous	<b>Email:</b>	N/A
<b>Location:</b>	N/A	<b>Company:</b>	N/A
<b>Position:</b>	N/A	<b>IP Address:</b>	200.75.51.150
<b>Started:</b>	05/28/2015 3:48 PM	<b>Completed:</b>	05/29/2015 7:06 PM
<b>Time Spent:</b>	1 days, 27 hours, 1638 minutes, 98280 seconds, 98280000 milliseconds	<b>Custom 1:</b>	N/A
<b>Custom 2:</b>	N/A	<b>Custom 3:</b>	N/A

#### I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

Colombia

Institución Pública Postulante

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA  
DIRECCION DE IMPUESTOS DE BOGOTA  
EQUIPO DE CULTURA TRIBUTARIA

Nombre de la Experiencia Innovadora

EL PAGO DE MIS IMPUESTOS DA FRUTOS

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

DOS AÑOS Y MEDIO.

Categoría a la que postula

Innovación en el Gobierno Abierto y Acceso a la Información (participación, colaboración y transparencia en la gestión pública)

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

Desde el año 2013, la Secretaria Distrital de Hacienda, a través de la Dirección de Impuestos de Bogotá ha realizado esfuerzos para crear iniciativas que fortalezcan la cultura tributaria en la ciudad de Bogotá, con lo cual, se ha logrado consolidar el actual programa de cultura tributaria: una estrategia de acercamiento a la comunidad, en la que por medio de programas y actividades lúdicas y de comunicación, se genera una relación más estrecha con la ciudadanía. Su objetivo es fortalecer y mejorar el comportamiento tributario con argumentos racionales, generando sentimientos y emociones, cuyos propósitos generales son Informar, formar e incentivar a la comunidad.

De esta manera, a través del slogan "El pago de mis impuestos da frutos", el programa ha

logrado integrarse en las actividades diarias de las diferentes poblaciones que componen la ciudad. La estrategia ha logrado acercarse a los ciudadanos que se encuentran en formación, desde sus primeras etapas escolares en jardines infantiles, colegios y universidades, espacios en los que se trabajan los temas tributarios e inversión pública y su importancia para la ciudad a través de mecanismos pedagógicos y didácticos como cartillas y juegos. Así mismo se ha trabajado con poblaciones como: gremios, servidores públicos y ciudadanos en general en espacios que son propios de ellos como sus oficinas, sitios cotidianos como sus barrios, localidades, centros comerciales y demás, a través de actividades que van desde jornadas de sensibilización y charlas de impuestos hasta la adaptación de unidades móviles con equipos de cómputo de última tecnología con acceso al sistema para la atención de los ciudadanos.

### III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad Postulante: SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCION DE IMPUESTOS DE BOGOTA

Dirección: AV CALLE 17 # 65B 95

Teléfono: 3385475-3385438-3204197352-3134246819

Fax: -

Página Web: <http://www.shd.gov.co/shd/cultura-imp>

E-mail: jabarragan@shd.gov.co salmeida@shd.gov.co

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Local

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Ministerio, Secretaría

**IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA** Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

El programa de Cultura Tributaria está enmarcado en una estrategia preventiva para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias en la ciudad, de allí que sea necesario desarrollar programas que fortalezcan ese cumplimiento oportuno como una acción cotidiana de los ciudadanos, disminuyendo la inversión que la administración tributaria debe realizar en procesos administrativos (cobro coactivo). Como resultado, la relación costo-beneficio es positiva cuando un contribuyente paga de manera oportuna y voluntaria. Igualmente, se busca movilizar a la población incumplida en sus obligaciones tributarias hacia la línea del cumplimiento oportuno.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

Buscar un cambio de comportamiento en la ciudadanía con relación al pago oportuno de impuestos, a través de herramientas pedagógicas como juegos, cartillas, instrumentos publicitarios, actividades culturales de tipo musical y teatral, que permita a los ciudadanos generar sentimientos y emociones con relación a su ciudad. Adicionalmente, se busca tener un acercamiento con la ciudadanía mucho más cercano, específico y a través de canales diferentes a los comúnmente conocidos. Cultura tributaria busca mostrar al tributo como un activo de la ciudad indispensable para la inversión pública.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

El programa de cultura Tributaria, a través de sus propósitos: Informar, formar e incentivar, busca mostrar de manera transparente la manera como se invierten los recursos públicos en la ciudad y los mecanismos a través de los cuales, los ciudadanos pueden vigilar dicha inversión, según los lineamientos de la política anticorrupción. De esta manera, esta experiencia permite el acceso a la información, la participación de los ciudadanos, generando confianza en la gestión pública.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

La estrategia fue ideada por funcionarios de la misma entidad quienes hacen parte del Equipo de Cultura Tributaria de la Dirección de Impuestos de Bogotá, en cabeza del Director de Impuestos.

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

El programa de Cultura Tributaria busca descentralizar la administración tributaria a través de una manera específica de comunicación a diferentes grupos poblacionales que conviven en la ciudad. Niños en las primeras etapas de formación escolar a quienes a través de cartillas y actividades ludico-pedagógicas se les transmite el mensaje sobre la importancia de la tributación y el cuidado de lo público. En colegios con estudiantes de diferentes edades, se les realiza un proceso de formación y reflexión a través de metodologías pedagógicas y juegos para que conozcan sobre la tributación en Bogotá y el cuidado de lo público. En gremios, a través de un lenguaje específico que tiene en cuenta el sector económico al que pertenece, en el cual se informa sobre las actualizaciones normativas que concierne al tema tributario y cómo su aporte genera inversión pública en Bogotá. Se transmiten mensajes a los servidores públicos de las diferentes entidades públicas del orden local y nacional para reflexionar sobre las oportunidades que genera Bogotá para su desarrollo económico. Asimismo, se logró vincular a los estudiantes de pregrados y postgrados de las diferentes universidades de la ciudad, generando discusiones académicas sobre la tributación, fuentes de financiación e inversión pública. Finalmente, en las diferentes localidades de Bogotá, a través de Unidades móviles y Ferias de Servicio al Ciudadano, se les facilita a los ciudadanos la realización de los trámites que se realizan en un punto de atención convencional, evitándoles largos desplazamientos para tal fin.

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

En Bogotá desde el año 1996 se creó una primera iniciativa de cultura tributaria que fue heredada en el 2007 por el "Pacto por el Tesoro" y que tenía como eje de acción la construcción colectiva de valores sociales como la solidaridad y la confianza de los ciudadanos con las instituciones distritales, particularmente con la Secretaria de Hacienda. Sin embargo, el actual programa ha abarcado a muchos más sectores poblacionales y ha trabajado de manera directa con diferentes entidades públicas en Bogotá y través de lenguajes diferentes e innovadores.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable, por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Se busca impactar a Ciudadanos en general de Bogotá, Ciudadanos potenciales y en formación y Ciudadanos con alguna gestión particular con la Secretaría de Hacienda. De acuerdo con lo anteriores, los sectores poblacionales de jardines, colegios, universidades, entidades, gremios y ferias de servicio al ciudadano se clasifican en alguna de las tres categorías mencionadas anteriormente.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Con el programa de Cultura Tributaria se ha logrado impactar en los distintos sectores poblacionales entre 2013 y 2014 a: 34.897 ciudadanos a través de Ferias de Servicio y Unidades Móviles; 7864 estudiantes de colegios públicos y privados; 2117 servidores públicos de diferentes entidades; 2728 empresarios agremiados; 2473 estudiantes de programas de pregrado de diferentes universidades de Bogotá.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información: - Menores tiempo de espera - Reducción de costos de trámites - Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

La ciudadanía se beneficia del programa de Cultura Tributaria con menores tiempos de espera en puntos de atención, en tanto, se desplazan unidades móviles a los diferentes barrios de Bogotá para prestar los servicios de la Secretaría de hacienda, Adicionalmente, se realizan capacitaciones sobre el manejo de herramientas web para realizar trámites y se lleva conocimiento técnico que permita a los ciudadanos realizar sus liquidaciones y demás trámites de manera autónoma.

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

El programa de Cultura Tributaria tiene una estrategia de medición a través de encuestas de satisfacción que se aplican en cada uno de los eventos que se realizan con ciudadanos, en los cuales, pueden evaluar la calidad de cada uno de los eventos y sugerir nuevas temáticas y actividades para su beneficio. De ello, se hace un análisis cualitativo y cuantitativo a través del cual el programa está en constante mejora.

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

El programa de Cultura Tributaria tiene una estrategia de medición a través de encuestas de satisfacción que se aplican en cada uno de los eventos que se realizan con ciudadanos, en los cuales, pueden evaluar la calidad de cada uno de los eventos y sugerir nuevas temáticas y actividades para su beneficio. De ello, se hace un análisis cualitativo y cuantitativo a través del cual el programa está en constante mejora.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

El programa de Cultura Tributaria es replicable en otras administraciones tributarias debido a que sus costos de implementación no son muy altos en comparación con el impacto que se genera en el recaudo tributario para la ciudad. Adicionalmente, la experiencia de este programa ha requerido de poco personal para su desarrollo en comparación con los resultados que se han obtenido.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Se debe tener en cuenta la capacidad de liderazgo del personal que desarrollará un programa

como el de Cultura Tributaria, además de la plena identificación de los sectores poblacionales a los cuales se quiere impactar y la manera en que se comunican con ellos y los diferentes lenguajes que se utilicen.

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

No existió un plazo específico para la realización de dicha estrategia pues se realiza de manera continua.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

Se logró insertar el programa de Cultura Tributaria en el programa 40X40 (Jornada extendida) de la Secretaría de Educación; se logró hacer convenios con otras entidades del Distrito, Se logró articular los temas de Cultura Tributaria con distintas agremiaciones de la ciudad. Se logró trabajar de manera conjunta con la Secretaría General en las Ferias de Servicio al Ciudadano y extender la atención en diferentes localidades de la ciudad, en donde no hay puntos convencionales de atención.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

Con el programa de Cultura Tributaria se ha logrado impactar en los distintos sectores poblacionales entre 2013 y 2014 a: 34.897 ciudadanos a través de Ferias de Servicio y Unidades Móviles; 7864 estudiantes de colegios públicos y privados; 2117 servidores públicos de diferentes entidades; 2728 empresarios agremiados; 2473 estudiantes de programas de pregrado de diferentes universidades de Bogotá.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

El cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de los ciudadanos y el cumplimiento de las metas de recaudo, así como encuestas de satisfacción.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

El programa de cultura Tributaria ha generado un mayor impacto al lograr sensibilizar a más de 103.000 ciudadanos, que a su vez se convierten en potenciales agentes multiplicadores de la información, lo que repercutió en un mayor nivel de cumplimiento oportuno para la vigencia 2015.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

a través de la descentralización de la administración tributaria y sus canales de atención se logró un mayor cumplimiento oportuno para la vigencia 2015, sin embargo, el programa sigue en desarrollo.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

El presupuesto total de la Dirección de Impuestos de Bogotá fue de \$ 9.584.000.000 por año. El presupuesto disponible para el programa de Cultura Tributaria es de \$ 3.660.000.000 en total.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia

Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

7 personas hacen parte del Equipo de Cultura Tributaria, Adicionalmente, se involucra la Directora de Impuestos, Asesores, jefes de oficina y otros profesionales que han apoyado las tareas de comunicación, que suman en total 15 personas aproximadamente.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

Sí es positiva en la medida en que el costo de su implementación no es muy alto en proporción con el recaudo que se ha logrado hasta esta vigencia.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

Hubo dificultades de tipo logístico para tener a disposición herramientas necesarias para el desarrollo de eventos y entrega de material publicitario.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

La experiencia algún tipo de complejidad en la medida en que se debía atender a una población masiva que suma los 8 millones de habitantes y que tenían diferentes percepciones y experiencias con la Administración Tributaria.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

La implementación del Programa de cultura tributaria se realizó durante el Plan de Desarrollo Bogotá Humana entre los años 2012 y 2016. A partir del último año de gobierno, la Secretaría de Hacienda incluyó dentro de su organigrama una oficina dedicada a la educación fiscal en el distrito capital, convirtiendo el programa en una estrategia de largo alcance, asegurando su continuidad.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

El programa está asegurado con su inclusión en el organigrama y estructura administrativa de la entidad, por lo cual se asegura su permanencia en el tiempo.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

El programa de Cultura Tributaria actual Solamente se ha desarrollado completo durante el actual Plan de Desarrollo.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

los recursos que dieron origen a la implementación y desarrollo del actual programa de Cultura Tributaria son públicos.

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

Decreto Número 600 (Diciembre 22 de 2014) "Por el cual se establece la planta de cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda". Decreto Número 601 (Diciembre 22 de 2014)  
"Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones"

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012-2016.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

No se tuvo en cuenta el impacto de manera diferenciada por género, sino por segmento poblacional de acuerdo con la función de la Secretaría de Hacienda.

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

no se tomo en cuenta.

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

Todavía no se ha llevado a cabo el proceso de modificación de la planta a través de concurso, por lo que el Equipo de Cultura Tributaria está compuesto por profesionales mujeres y hombres, que tienen alguna afinidad por el tema.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

no existe ningún servicio diferenciado para las poblaciones, mas que el tipo de población como contribuyente real o potencial de la ciudad.

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

No tiene este tipo de consideraciones.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

no existe un mecanismo de medición diferenciador.

#### DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal: JOSE ALEJANDRO HERRERA LOZANO

Cargo: SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA (E)

Teléfono: 3385000  
E-mail: jaherrera@shd.gov.co  
Nombre de la persona de contacto: SONIA OSORIO VESGA  
Cargo: DIRECTORA DE IMPUESTOS DE BOGOTA  
Teléfono: 3385952/5438/5475/5413  
E-mail: sosoriov@shd.gov.co

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes